



COMUNE DI CARRARA
Decorato di Medaglia d'Oro al Merito Civile

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SULL'UTENZA DEL SERVIZIO RELATIVO
AL VINCOLO IDROGEOLOGICO EROGATO DAL SETTORE AMBIENTE DEL
COMUNE DI CARRARA**

Anno 2014



Presentazione dei risultati

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio relativo al vincolo idrogeologico - ANNO 2014

Introduzione

La Customer Satisfaction rappresenta un indicatore indispensabile per conoscere il rapporto dell'Amministrazione con l'utenza e consentire alla stessa d'intervenire per migliorare le prestazioni offerte al cittadino attraverso una riformulazione della qualità come '*efficacia della prestazione*' e come '*soddisfazione del cliente*' qualora la Customer sia disegnata e attuata per obiettivi concreti e operativi.

Poiché la complessità dell'intervento pubblico genera effetti, conseguenze, impatti che non sono completamente monitorabili da parte delle Pubbliche Amministrazioni, il feedback dei cittadini può essere foriero d'importanti informazioni, idee che possono aiutare gli Amministratori nella rimozione di vincoli e procedure interne obsolete o inefficienti e nella ridefinizione di nuove strategie operative.

Il Comune di Carrara, al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza del servizio per vincolo idrogeologico, ha deciso di realizzare un'indagine di Customer Satisfaction attraverso la predisposizione di un questionario ideato al fine di indagare il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei diversi aspetti del servizio nel suo complesso mentre, per ultimo, è stato chiesto agli utenti di proporre eventuali suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto.

I questionari compilati, mediante intervista telefonica fatta ad un campione casuale rappresentativo, sono stati 36 rispetto ad un totale di 76 utenti che hanno usufruito del servizio negli anni 2011, 2012, 2013 e 2014 (dei suddetti 76 utenti solo 48 disponevano di contatto telefonico).

Dall'analisi svolta è emerso che, complessivamente, sono abbastanza soddisfatti del servizio per vincolo idrogeologico il 13,89% degli utenti intervistati, soddisfatti il 55,56% e molto soddisfatti il 30,56% mentre nessuno risulta poco soddisfatto o insoddisfatto del servizio, complessivamente, erogato.

Analizzando i giudizi espressi sui singoli aspetti del servizio, emerge un'ampia soddisfazione riguardo sia alla chiarezza del personale, rispetto al quale l'8,33% degli utenti intervistati si dichiara abbastanza soddisfatto, il 25% soddisfatto e il 66,67% molto soddisfatto, sia alla cortesia e professionalità del personale, rispetto ai quali aspetti l'8,33% si dichiara abbastanza soddisfatto, il 22,22% soddisfatto e il 69,44% molto soddisfatto.

Mentre gli aspetti verso cui l'utenza intervistata risulta meno soddisfatta sono: l'ubicazione dell'ufficio (raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio, ecc...), in particolare il 5,56% si dichiara insoddisfatto e il 16,67% poco soddisfatto, e l'accessibilità (orario di apertura al pubblico rispetto alle esigenze), in particolare il 5,56% si dichiara insoddisfatto e il 13,89% poco soddisfatto.

Alcuni tra gli utenti intervistati hanno presentato alcune specifiche indicazioni per migliorare il servizio, di cui diamo conto di seguito:

“Apertura degli uffici al pubblico non solo alcune ma tutte le mattine della settimana oppure almeno due pomeriggi alla settimana”;

“Evitare che il personale faccia corsi di aggiornamento, sopralluoghi o altro nei giorni di ricevimento al pubblico garantendo il servizio”;

“Collegamenti più efficaci con il Settore Urbanistica, anche da un punto di vista logistico gli uffici dovrebbero essere più vicini, almeno nello stesso edificio”;

“Più dialogo con il Settore Urbanistica riducendo, in questo modo, la burocrazia e velocizzando il servizio”;

“Spostare la sede degli uffici nell’edificio comunale”;

“Più chiarezza nella modulistica che deve essere più semplice”;

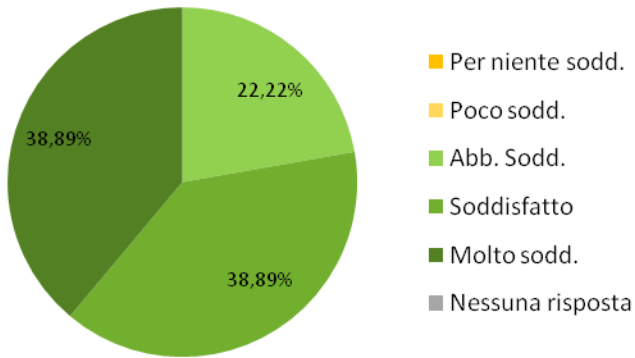
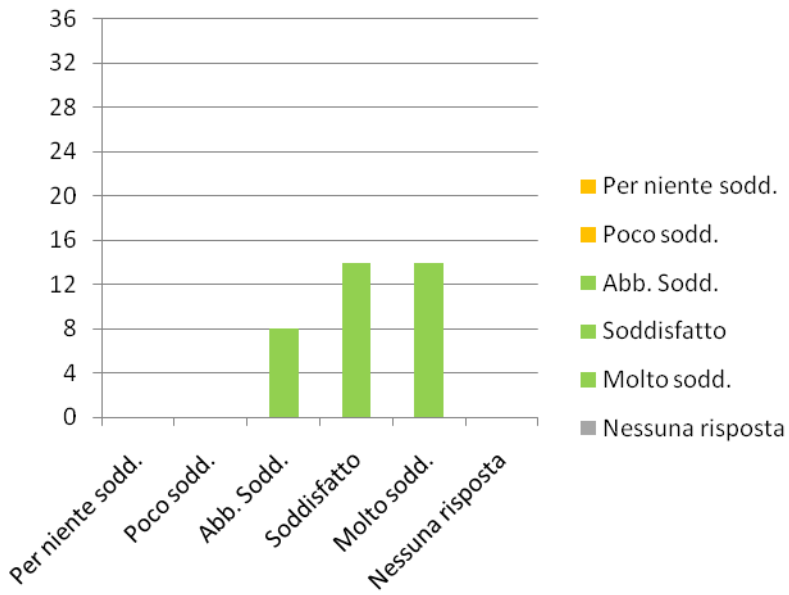
“Avviare un sistema on-line di inoltro delle pratiche”;

“Inserire sul sito internet dell’Ente, assieme alla modulistica, le recenti normative nazionali e regionali di riferimento”;

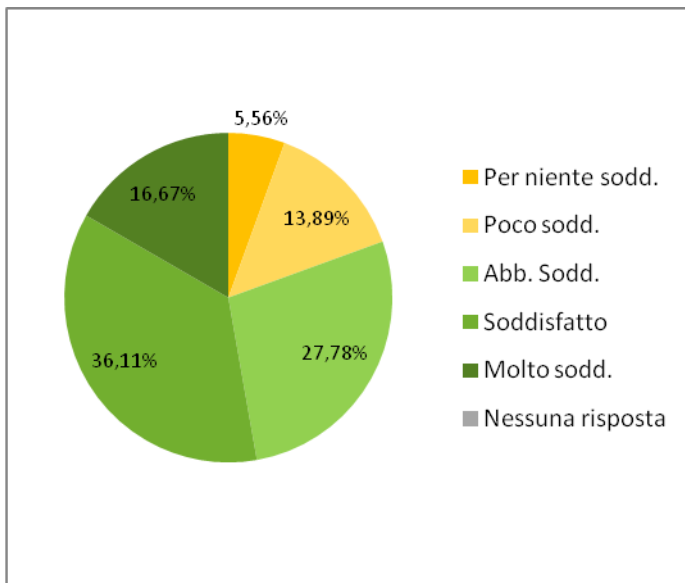
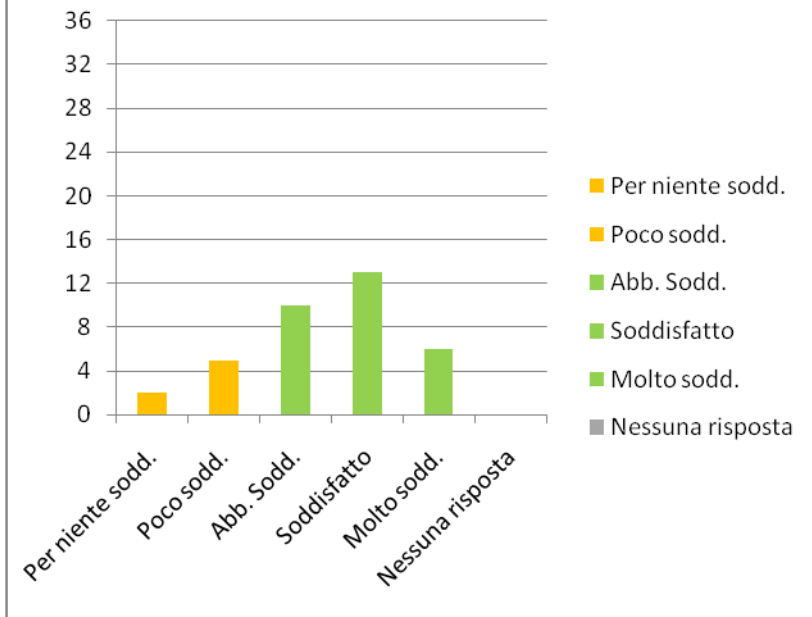
“Utilizzare la firma digitale”

Di seguito, vengono riportati in istogrammi i dati relativi alle risposte date dagli utenti intervistati alle domande del questionario distribuito: in ascissa sono presenti 5 colonne in funzione dei valori crescenti della scala 1-5 utilizzata nel questionario dove: 1 'per niente soddisfatto' (prima colonna); 2 'poco soddisfatto' (seconda colonna) ; 3 'abbastanza soddisfatto' (terza colonna); 4 'soddisfatto' (quarta colonna); 5 'molto soddisfatto' (quinta colonna); nessuna risposta (sesta colonna); in ordinata i valori partono da 0 a 36 ad intervalli di 4 in considerazione di un totale di 36 questionari compilati. Nel grafico a torta sono riportati i dati suindicati espressi in valori percentuali.

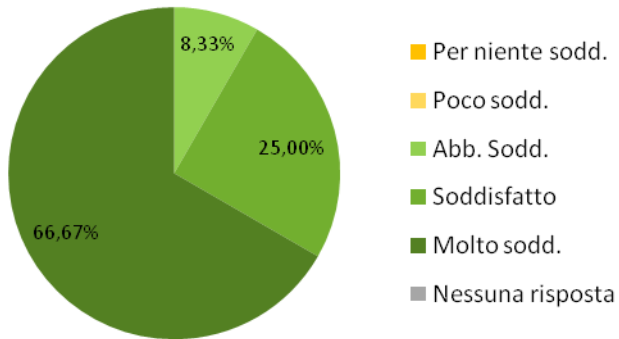
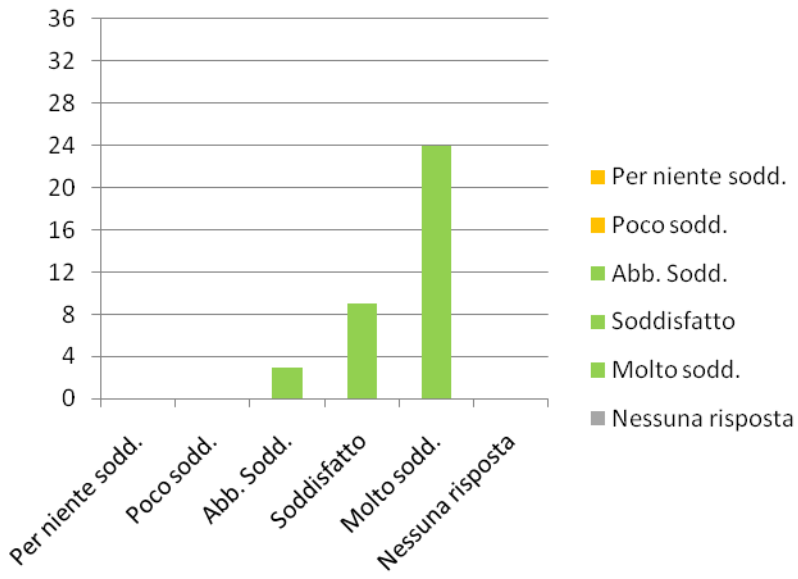
Tempestività (tempo impiegato per concludere la pratica)



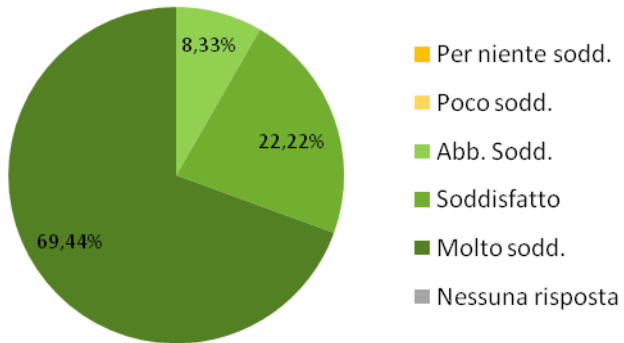
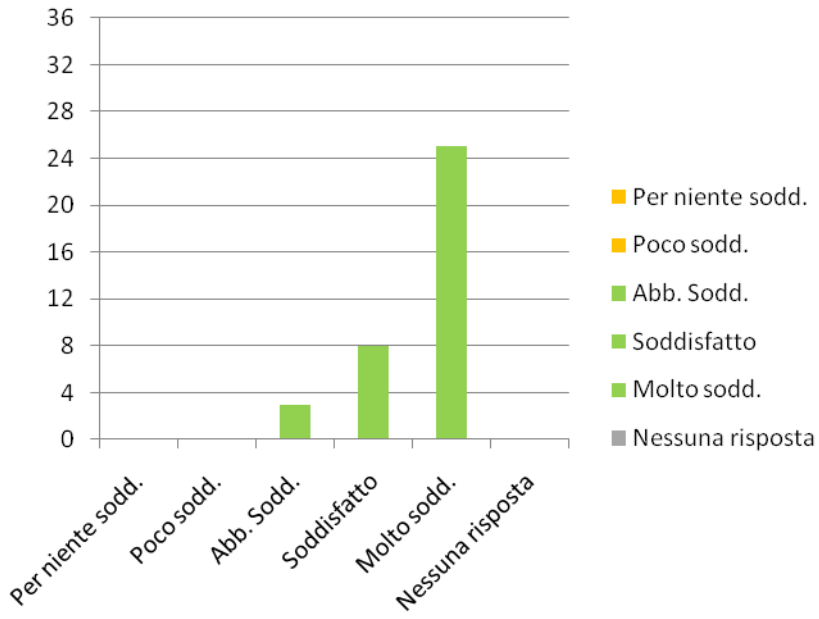
Accessibilità (orario di apertura al pubblico rispetto alle e sigenze)



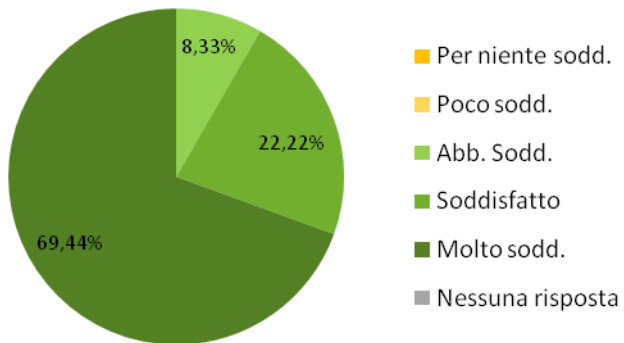
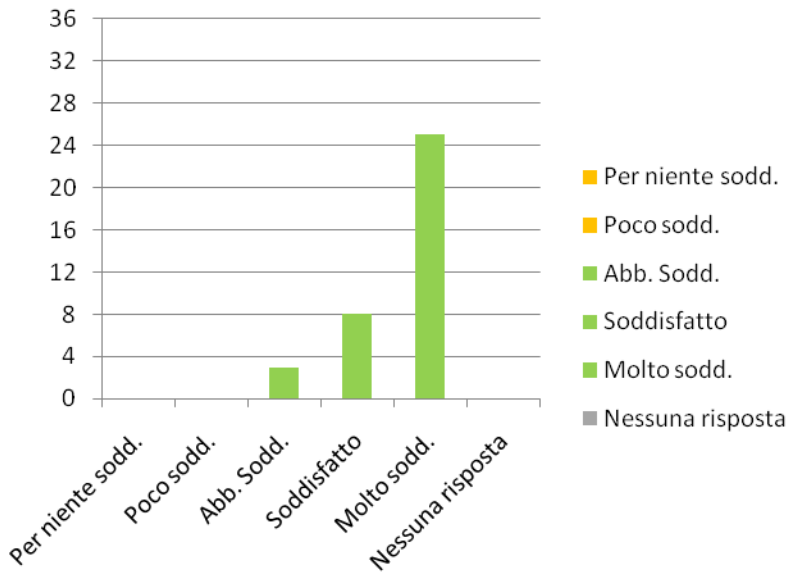
Chiarezza (nella comunicazione da parte del personale)



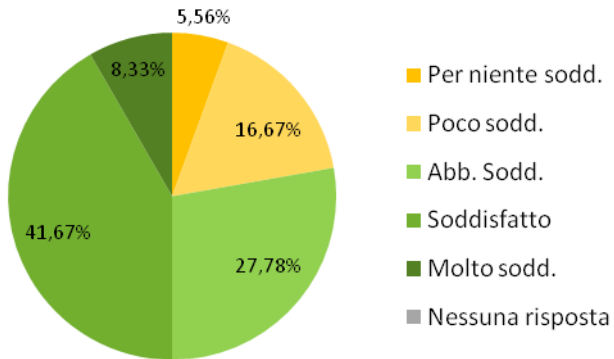
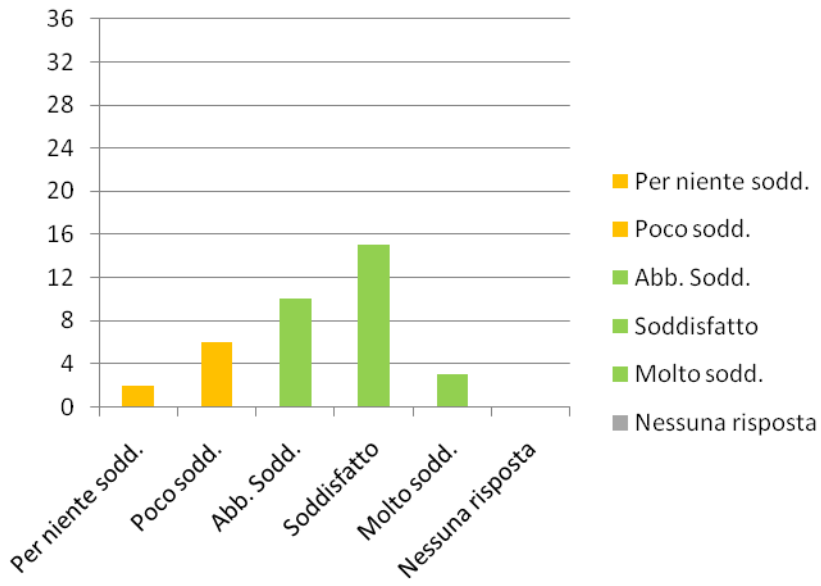
Cortesia (del personale)



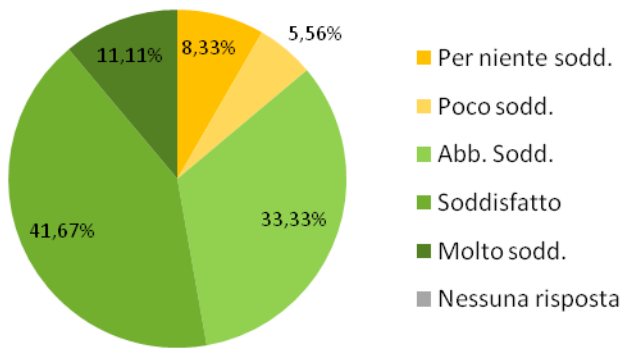
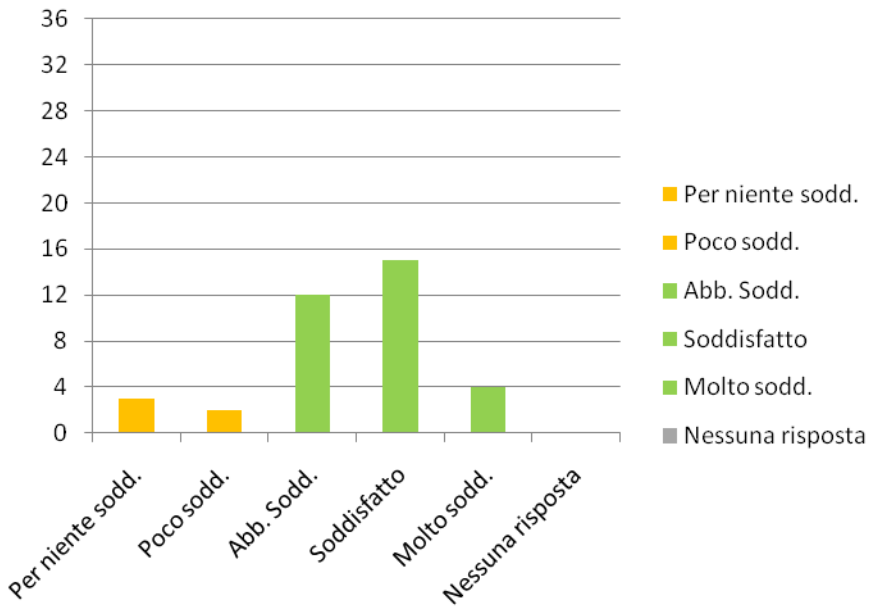
Professionalità (competenza sulla materia dimostrata dal personale)



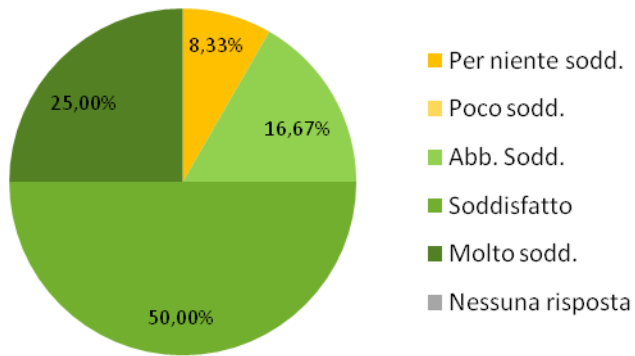
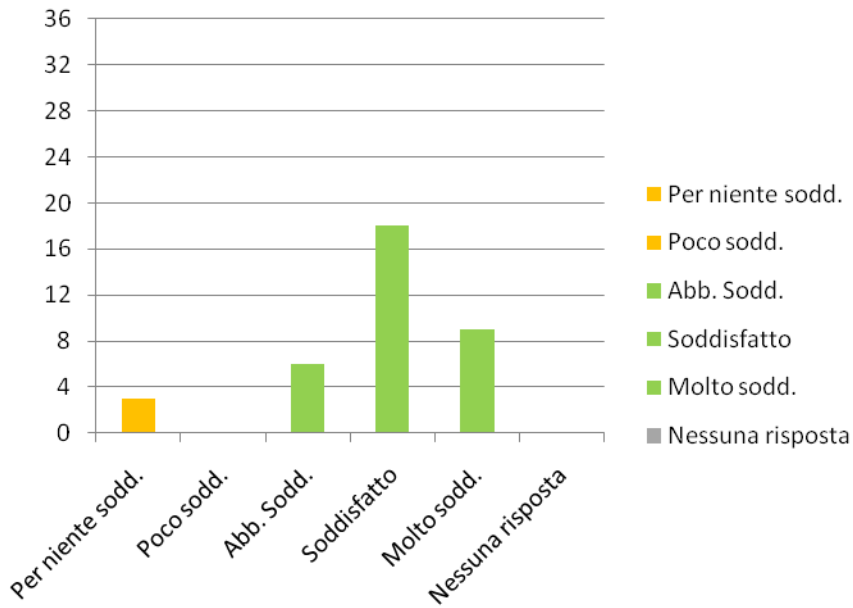
Ubicazione dell'ufficio (raggiungibilità viaria, possibilità di parcheggio,ecc...)



Fruibilità dell'ufficio (funzionalità e confortevolezza dei locali, ambiente accogliente, rispetto privacy,...)



Modulistica (semplicità nella compilazione, chiarezza dei contenuti,...)



Soddisfazione, complessiva, del servizio ricevuto

